

# Um funil de venda que era invisível agora é mensurável

Antes, nenhuma conversa de loja gerava dado. Nas 3 lojas do piloto, em 28 dias, cada etapa do atendimento virou uma métrica de operação.

## Funil de atendimento, média das 3 lojas (base: 612)

Abordagem · 100% · 612

Diagnóstico · 61% · 373

Apresentação · 58% · 355

Fechamento · 31% · 190

39pp ↓

27pp ↓

### Onde a venda avança

Cada etapa do atendimento agora é uma métrica de operação acompanhável no tempo.

### Onde a venda trava

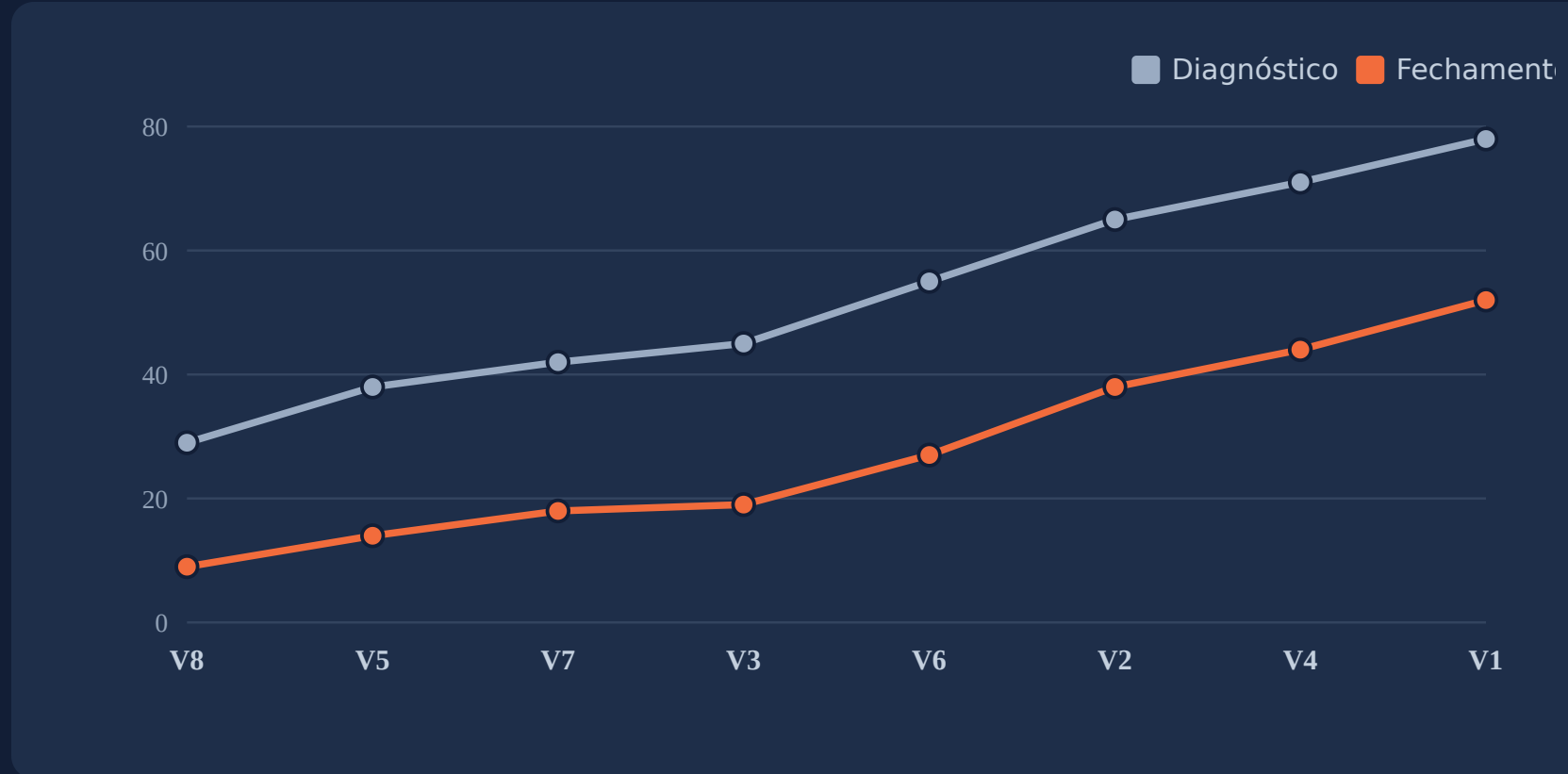
Dois gargalos: abordagem para diagnóstico (queda de 39 pontos) e apresentação para fechamento (queda de 27 pontos).

**Ativação (cross sell e upsell) já aparece em 23% dos atendimentos: ganho de ticket mensurável.**

O QUE FUNCIONA É COMPORTAMENTO, E COMPORTAMENTO SE REPLICA

# Quanto mais o vendedor diagnostica, mais ele fecha

Não é sorte: os dados mostram um padrão replicável. Identificamos a prática dos melhores e a transformamos em playbook.



**0,99**  
correlação entre diagnóstico e fechamento

**V1**  
referência: diagnostica 78%. V3 e V5 são o foco de coaching.

# Cada frase que trava a venda agora tem uma resposta

O piloto não só detecta os pontos de atrito no atendimento. Ele aponta a resposta treinável para cada um.

<b>“Deixa eu ver no estoque”</b>	134	→	Confirmar a disponibilidade antes de oferecer o produto
<b>“Não temos no seu tamanho”</b>	89	→	Buscar em outra unidade e registrar o tamanho que faltou
<b>“Esse é o preço, infelizmente”</b>	67	→	Sustentar o valor do produto antes de dizer o preço
<b>“Não sei te dizer”</b>	43	→	Playbook com as dúvidas mais comuns por produto
<b>“Se quiser, olha no site”</b>	38	→	Pedido assistido no site, com a venda atribuída ao vendedor

E os 62% de perdas por estoque e preço viram relatório de reposição por tamanho para o time de Compras.